



Expédition

Numéro du répertoire

2022 /

Date du prononcé

27 avril 2022

Numéro du rôle

2019/AB/262

Décision dont appel

17/4845/A

Délivrée à

le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

quatrième chambre

Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail employé - harcèlement
Arrêt contradictoire
Définitif

Madame L. T., domiciliée à

N° R.N. :

partie appelante,
représentée par Maître

contre

La S.P.R.L. S.A.D FIDUCIAIRE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES en abrégé SAD FIDUCIAIRE PME, inscrite auprès de la Banque carrefour des Entreprises sous le n°0418.028.428 et dont le siège social est établi à 1082 BRUXELLES, rue des Septs Etoiles, 37, partie intimée,
représentée par Maître

★

★ ★

Vu l'appel interjeté par madame L. T. contre le jugement contradictoire prononcé le 19 novembre 2018 par la 2ème chambre du Tribunal du travail francophone de Bruxelles (R.G. n° 17/4845/A), en cause d'entre parties, appel formé par requête déposée au greffe de la Cour du travail le 5 avril 2019 ;

Vu les conclusions déposées par les parties ;

Vu les dossiers des parties ;

Entendu les parties à l'audience publique du 23 mars 2022 ;

La cause a été prise en délibéré lors de la même audience.

Il a été fait application de l'article 24 de la loi du 15 juin 1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire.

I. RECEVABILITE DE L'APPEL.

L'appel a été interjeté dans les formes et délais légaux. Il ne résulte pas des pièces déposées que la signification du jugement est intervenu.

L'appel est partant recevable.

II. LE JUGEMENT DONT APPEL.

Les demandes formées en 1ère instance avaient pour objet de :

«

-entendre déclarer la présente demande recevable et fondée ;

-entendre prononcer, aux torts de la SPRL S.A.D. FIDUCIAIRE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES et avec effet à la date du 10 juillet 2017, la résolution judiciaire du contrat de travail liant les parties;

-condamner la SPRL S.A.D. FIDUCIAIRE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES au paiement des sommes suivantes :

- *14.828,91 € à titre d'indemnité forfaitaire pour harcèlement moral au travail;*
- *2.500,00 € à titre de dommages et intérêts en réparation, à titre principal, du dommage moral spécifique causé par l'absence totale de politique de bien-être au travail en matière psychosociale ; à titre subsidiaire, en l'absence de reconnaissance de faits de harcèlement moral, majorer ce montant à 10.000,00 € à titre de dommages et intérêts en réparation du dommage moral et matériel causé par l'absence totale de politique de bien-être au travail en matière psychosociale;*
- *14.828,91 € à titre de dommages et intérêts pour réparation du dommage moral et matériel lié à la perte d'emploi consécutive du prononcé de la résolution judiciaire du contrat;*
- *1,00 € brut provisionnel à titre de prime de fin d'année pro rata temporis ;*
- *1,00 € brut provisionnel à titre de pécule de vacances de sortie;*
- *1,00 € brut provisionnel à titre de complément à la prime de fin d'année payée pour l'année 2016;*
- *sommes à majorer des intérêts moratoires et judiciaires au taux légal à dater de la date d'exigibilité des sommes susvisées ;*

-condamner la SPRL S.A.D. FIDUCIAIRE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES à délivrer un formulaire C4 et les documents sociaux requis conformes au dispositif du jugement à intervenir, sous peine d'une astreinte de 20,00 € par jour de retard et par document manquant à dater de la signification du jugement ;

-entendre condamner la SPRL S.A.D. FIDUCIAIRE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES au paiement des dépens en ce compris l'indemnité de procédure liquidée ci-après ;

-entendre déclarer le jugement à intervenir exécutoire par provision nonobstant tout recours et sans caution ni possibilité de cantonnement ».

Par jugement du 19 novembre 2018, le Tribunal du travail francophone de Bruxelles a décidé ce qui suit :

« Déclare la demande de Madame L. T. recevable ;

La déclare d'ores et déjà non fondée en ce qu'elle porte sur les chefs suivants :

- indemnité pour harcèlement moral et/ou violence au travail,*
- dommages et intérêts pour absence de politique de bien-être au travail,*
- résolution judiciaire du contrat et dommages et intérêts y afférents ;*

Déboute donc Madame L. T. de ses prétentions de ces chefs à l'encontre de la S.P.R.L. SAD FIDUCIAIRE PME;

Ordonne une réouverture des débats aux fins précisées sous le point 49. du présent jugement, selon le calendrier suivant :

- note et pièces de Madame L. T.: pour le 28 janvier 2019,*
- note et pièces de la S.P.R.L. SAD FIDUCIAIRE PME : pour le 25 mars 2019,*
- note additionnelle et de synthèse et pièces complémentaires éventuelles de Madame L. T. : pour le 23 avril 2019,*
- note additionnelle et de synthèse et pièces complémentaires éventuelles de la S.P.R.L. SAD FIDUCIAIRE PME : pour le 21 mai 2019.*

Fixe la cause à l'audience du 18 novembre 2019 à 14 heures, devant la 2ème chambre du Tribunal, pour une durée de 20 minutes, (salle 0.4) ;

Sursoit à statuer pour le surplus;

Et réserve les dépens ».

III. L'OBJET de L'APPEL ET DES DEMANDES EN APPEL.

L'appel a pour objet de mettre à néant le jugement dont appel et :

-dire la demande recevable et fondée ;

-entendre prononcer, aux torts de la sprl S.A.D. Fiduciaire Petites et Moyennes Entreprises (ci-après la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme) et avec effet à la date du 10 juillet 2017, la résolution judiciaire du contrat de travail liant les parties ;

-condamner la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme au paiement des sommes suivantes :

- 14.828,91 euros à titre d'indemnité forfaitaire pour harcèlement moral ou violence au travail;
- 2.500,00 euros à titre de dommages et intérêts en réparation, à titre principal, du dommage moral spécifique causé par l'absence totale de politique de bien-être au travail en matière psychosociale ; à titre subsidiaire, en l'absence de reconnaissance de faits de harcèlement moral, majorer ce montant à 10.000,00 euros à titre de dommages et intérêts en réparation du dommage moral et matériel causé par l'absence totale de politique de bien-être au travail en matière psychosociale ;
- 14.828,91 euros à titre de dommages et intérêts pour réparation du dommage moral et matériel lié à la perte d'emploi consécutive du prononcé de la résolution judiciaire du contrat ;
- sommes à majorer des intérêts moratoires et judiciaires au taux légal à dater de la date d'exigibilité des sommes susvisées ;

-acter le désistement d'instance de madame L. T. en ce qui concerne les demandes introduites en matière de prime de fin d'année *pro rata temporis* et de complément à la prime de fin d'année payée pour l'année 2016 ;

-condamner la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme à délivrer un formulaire C4 et les documents sociaux requis conformes au dispositif du jugement à intervenir, sous peine d'une astreinte de 20,00 euros par jour de retard et par document manquant à dater de la signification de l'arrêt ;

-condamner la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme à restituer à madame L. T. les objets suivants, sous peine d'une astreinte de 5,00 euros par jour de retard (par objet manquant) à dater de la signification de l'arrêt :

- sa tasse avec cuillère incorporée (couleur rouge et blanc) ;
- des couverts en inox, de la marque Shell, avec une rose et 2 feuilles au bout de chaque manche : fourchette, couteau, cuillère(s).
- son orchidée ;
- sa boîte à mouchoir et sa boîte à sucre ;

-entendre condamner la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme au paiement des dépens en ce compris l'indemnité de procédure liquidée ci-après.

La sprl S.a.d. Fiduciaire Pme sollicite la confirmation du jugement a quo et sollicite par ailleurs :

-d'acter le désistement d'instance de madame L. T. en ce qui concerne ses demandes de primes de fin d'année (complément de prime de fin d'année 2016 et prime de fin d'année 2017 *pro rata temporis*).

-de condamner madame L. T. à restituer à la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme le livre de vacances prêté.

-de condamner madame L. T. aux dépens.

IV. EXPOSE DES FAITS

La sprl S.a.d. Fiduciaire Pme est un bureau comptable et fiscal qui s'occupe de petites et moyennes entreprises. Petite entreprise familiale, elle occupe 4 personnes (comptables et aides-comptables) sous la direction de madame V. B., gérante, assistée par son mari, monsieur O. R. Madame V. B. et monsieur O. R. disposent chacun d'un bureau indépendant alors que les autres membres du personnel travaillent dans un « open space » comportant également un comptoir clientèle.

Madame L. T., née le XX XX 1986, est engagée le 20 septembre 2010 par la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme pour travailler dans les liens d'un contrat de travail à durée indéterminée à raison de 20 heures par semaine en qualité de secrétaire/aide comptable. Il s'agissait de son premier emploi. Les tâches principales renseignées dans le contrat de travail sont : secrétariat, contact avec la clientèle (réception et téléphone), travaux administratifs divers et travaux comptables divers (encodage, classement, etc.). Dans les faits, son travail concerne le volet administratif (ainsi que précisé dans le rapport de la conseillère en prévention et confirmé lors de l'instruction faite à l'audience) alors que ses trois collègues, avec qui elle partage le bureau (madame Y., madame D. et monsieur V. B.), s'occupent des dossiers.

Plusieurs avenants seront conclus en vue d'augmenter le régime hebdomadaire de travail à 27h à partir du 4 janvier 2011, à 32 heures à partir du 4 février 2013, à 34h30 à partir du 1^{er} juin 2015 et à 38 heures à partir du 1^{er} avril 2016.

Alors que la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme connaît un pic d'activité lié à la clôture Tva du 2^{ème} trimestre 2016 (comme chaque fin de trimestre et début du trimestre suivant), madame L. T. a adressé le 5 juillet 2016 le mail suivant à madame V. B. et dont monsieur O. R. était mis en copie :

« Bonjour V.,

Est-ce qu'il serait possible qu'on puisse faire une réunion tous ensemble pour expliquer le suivi afin d'obtenir les documents ipp / anti blanchiment. Car aujourd'hui ils ne savent pas quoi faire.

J'ai aussi ressenti que lorsque j'ai demandé de s'en charger parce que j'étais occupée au téléphone et/ou mail, c'est limite... Ce n'est pas forcément agréable pour moi mais c'est aussi pour que le travail soit bien fait et ne pas rappeler le client I

Merci d'avance ».

La sprl S.a.d. Fiduciaire Pme soutient que monsieur O. R. aurait alors demandé à madame L. T. de suspendre les déclarations anti-blanchiment pour donner la priorité à son activité de soutien aux comptables dans le cadre des travaux de clôture trimestrielle TVA, ce que cette dernière conteste.

Le jeudi 14 juillet 2016, en début de matinée, un incident est survenu entre madame L. T. et sa collègue, madame Y. en rapport avec l'accueil d'un client et la signature par lui d'un formulaire d'une déclaration anti-blanchiment. Le ton est monté entre les deux et monsieur O. R. est intervenu.

Monsieur O. R. a adressé un mail le jeudi 14 juillet 2016 à 10h03 à madame V. B. et aux 4 employés libellé comme suit :

« Vu les tensions en ce moment au bureau, je demande que l'on arrête directement les demandes de renseignements « blanchiment et ipp » aux clients et que l'on recommence après la période tva .

Merci à V. de donner son accord à ce sujet ».

Madame V. B. a répondu par mail le jour même à 12h07 qu'elle était tout à fait d'accord.

Madame V. B. a adressé un mail à madame L. T. le 15 juillet 2016 à 7h39 lui précisant ce qui suit :

« Bonjour L.,

Par rapport à ce qui s'est passé hier, je voudrais qu'on en discute lundi. Merci ».

Madame L. T. lui alors répondu le jour même à 8h39 :

« J'espère que vous allez bien.

Oui pas de soucis. Mais alors j'aimerais qu'on en parle tous ensemble afin de mettre tout à plat.

Comme déjà parler auparavant, il y a un problème lorsqu'il s'agit de faire mon travail quand je suis débordée. Je comprend fort bien que mes collègues sont occupés en cette période mais cela n'explique pas ceci avant et après la tva.

Communiquer ensemble serait un atout ».

La tension existait toujours entre madame L. T. et madame Y. le 15 juillet 2016. Madame Y., après en avoir parlé à monsieur O. R., a demandé à madame L. T. de pouvoir discuter avec elle de l'incident de la veille, ce qu'elle a refusé. Monsieur O. R. a dû intervenir. Si les parties diffèrent sur les détails de ce qui s'est passé (ce que la cour tranchera dans le cadre de la discussion), il n'est pas contesté que monsieur O. R. a fini par demander à madame L. T. de rentrer chez elle et l'a prise par le bras et que celle-ci refusant de s'en aller, il a appelé la

police qui arrivée sur place, a refusé d'intervenir. Madame L. T. a ensuite quitté les locaux de l'entreprise peu de temps après avoir eu madame V. B. en ligne.

Madame L. T. s'est rendue auprès de son médecin durant la matinée du 15 juillet 2016 et a été mise en incapacité de travail du 15 au 22 juillet 2016, ce dont elle a informé la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme. Son incapacité de travail a ensuite été prolongée.

Madame V. B. a ensuite contacté madame L. T. le jour même et elles se sont retrouvées durant la soirée, en présence du fiancé de madame L. T. Les parties diffèrent sur ce qui s'y est dit.

En date du 19 juillet 2016, madame V. B. a adressé un avertissement par lettre recommandée (mais également par courrier simple et par mail) à madame L. T. libellé comme suit :

« Madame L. T.,

Conc. : les incidents de ce jeudi 14 et vendredi 15 juillet 2016 en nos bureaux.

Nous vous communiquons officiellement ce courrier d'avertissement suite aux incidents de la semaine dernière.

Le jeudi 14 juillet, vous avez eu une attitude et un comportement inapproprié en nos bureaux et ce vis-à-vis d'une collègue, Y.

En effet, les instructions qui vous sont données se doivent d'être respectées et toute plainte ou remarque les concernant doivent être signifiés d'une manière convenable à un membre de la Direction.

Notre société ne peut en aucun cas se permettre des conflits ou des disputes entre employés, avec ou sans agressivité.

Suite à ces incidents, il a été décidé de suspendre la tâche qui vous était impartie et qui était la source du problème.

Il a été décidé également de la tenue d'une réunion le lundi suivant, le 18/7/2016.

Ces deux décisions vous ont été confirmées par mails.

Malgré cela, vous avez intégré nos bureaux le vendredi 15 juillet directement avec un comportement de mauvaise humeur.

Vous avez refusé le dialogue proposé par votre collègue et l'avez agressée de propos emplis de méchanceté et inappropriés dans un lieu de travail qui peut accueillir de la clientèle ainsi qu'un contrôle fiscal comme prévu ce jour.

En outre, vous avez fait preuve d'insubordination lorsqu'un responsable vous a demandé dans un premier temps de vous calmer et dans un deuxième temps de rentrer à la maison.

Vous comprendrez que ces attitudes injustifiées sont indignes d'un bureau de comptabilité comme le nôtre et ne peuvent en aucun cas se reproduire.

C'est pour ces raisons que nous sommes contraints de vous envoyer un premier courrier d'avertissement, en espérant que ce genre d'incident ne se reproduira plus à l'avenir.

En outre, nous vous proposons de prendre deux semaines de congés à nos frais (du 25 juillet au 5 août inclus) de manière à reprendre vos esprits et de discuter de l'avenir dès notre retour de vacances. Nous vous attendons donc le lundi 8 août ».

En date du 19 juillet 2016, à 18h15, madame L. T. a porté plainte à la police contre monsieur O. R. en ces termes :

« Je désire porter plainte contre le mari de mon employeuse (...)

Vendredi matin, lorsque j'ai commencé mon service, vers 08.30 heures, j'ai eu une altercation verbale avec une collègue. Le mari de mon employeuse est intervenu et m'a dit de dégager. Il me disait que si je ne dégageais pas, je recevrais mon C4. Je lui ai répondu que je ne pouvais pas quitter le travail comme cela car je me mettrais en défaut en quittant mon travail. J'ai dit que j'attendais des nouvelles de ma responsable. Il m'a dit que je n'avais pas le droit de la contacter. Il s'est énervé et il a commencé à taper le téléphone sur la table, parce que je voulais sonner à la responsable, la nommée V. B. Il m'a dit que j'allais recevoir mon C4. Je suis restée à mon poste et il a empoigné mon bras droit et a voulu me tirer hors de mon bureau. Mon collègue, P., s'est interposé en lui disant d'arrêter et de me lâcher. O. R. a téléphoné à la police qui est venue sur place quelque temps après. Ils sont venus chez moi et ont demandé ce qui s'était passé. J'ai expliqué les faits. Ils m'ont demandé ce qu'ils pouvaient faire et ont quitté le bureau. J'ai reçu un mail de ma responsable, me disant que je pouvais quitter le travail à 9.00 heures. Je me suis rendue chez mon médecin qui m'a donné une incapacité de travail du 15/07 au 22/07 inclus. J'ai toujours mal à mon épaule droite.

Je tiens à vous signaler que le conflit que j'avais eu avec ma collègue s'était déroulé la veille, jeudi 14/07/2016 ».

Par mail et sms du 20 juillet 2016, madame V. B. a demandé à madame L. T. de lui confirmer pour le lendemain au plus tard si elle acceptait les deux semaines de congé aux frais de la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme ou si elle serait présente le lundi.

Par lettre recommandée du 20 juillet 2016, madame L. T. a répondu à l'avertissement en ces termes :

«Madame V. B.,

J'accuse bonne réception de votre courrier daté du 19 juillet 2016.

Je conteste la réalité des faits que vous me reprochez et me réserve le droit de revenir ultérieurement sur les différents points que vous avez soulevés dans votre courrier.

Par contre l'agressivité verbale et physique dont j'ai été victime de monsieur O. R. le 15 juillet 2016 m'a mise en incapacité de travail (cf. mon certificat médical envoyé le 15 juillet 2016).

Ce sera au médecin d'attester si je suis ou non en capacité de travailler à partir du 25 juillet 2016 ».

Par lettre recommandée du 12 août 2016, madame L. T. a complété sa réponse à l'avertissement de la manière suivante :

«Madame V. B.,

Concerne : Suite aux courriers du 19/07/2016 et 20/07/2016.

Je reviens vers vous en réaction à votre avertissement adressé le 19/07/2016 dans lequel vous me reprochez un comportement inapproprié envers mes deux collègues.

Le jeudi 14/07/2016, un démêlé s'est produit entre ma collègue Y. et moi-même sur le lieu de travail sans agressivité tel qu'exprimé dans l'esprit de votre courrier. Souhaitant remettre les faits dans son contexte :

Il s'avère que, le vendredi 15/07/2016 à 08h30, Monsieur O. R. «responsable du personnel en votre absence » était présent. Je suis allée vers lui pour « le saluer » comme d'habitude. J'ai, à ce moment, constaté que son comportement était différent à mon égard.

Ensuite ma collègue Y. est arrivée au bureau et a voulu m'entretenir de ce qui s'était passé le jeudi 14/07/2016 avec un air que j'estime « très agressif ». J'ai rejeté sa demande car un entretien touchant l'incident était organisé par vous-même le lundi 18/07/2016. Face à ma réaction, elle a pleuré devant mon bureau et monsieur O. R. est intervenu furieux en me demandant la raison de ma réticence.

J'ai soutenu que j'étais dans mon droit de refuser d'entamer une discussion informelle sur cet incident.

Il est alors devenu agressif ne comprenant pas mon refus. Il a tapé sur le matériel de bureau, tout en m'agressant verbalement et physiquement.

Dans le passé, lorsque quelque chose pouvait être amélioré dans l'organisation de travail, je pouvais compter sur votre attention et votre professionnalisme. Dès lors, en votre absence, la personne chargée du personnel (O. R.) devrait gérer toutes situations en bon père de famille. Mon attente n'a pas été remplie par monsieur O. R. au vu de son attitude.

En outre, je conteste votre position que j'aurais agressé ma collègue avec des propos emplis de méchancetés et inappropriés sur un lieu de travail. Ce qui est surtout inapproprié, c'est que monsieur O. R. soit verbalement et physiquement violent avec une employée sur le lieu de travail.

En définitive, j'affirme mon désaccord quand vous dites que j'ai fait preuve d'insubordination envers un responsable. Je vous confirme que celui-ci était violent en me demandant agressivement de « dégager » de la société. Il a toutefois répété sans cesse que mon c4 serait prêt et que je l'aurai par tous les moyens. J'ai refusé de partir de la société pour qu'il ne soulève pas un tort à mon égard. De ce fait, il a perdu tous ses moyens et est devenu agressif physiquement envers moi. Il a appelé la police car il n'arrivait pas, à son initiative, à me faire quitter la société.

En conclusion, je vous informe que j'ai porté plainte à la police contre Monsieur O. R. qui m'a physiquement agressé.

Dans l'espoir qu'après cet éclaircissement, vous reconsidérerez votre position, veuillez agréer, Madame V. B., mes salutations les meilleures ».

Monsieur O. R. fut convoqué par la police le 19 août 2016 dans le cadre de la plainte déposée par madame L. T. et fit alors la déclaration suivante :

«(..) Vous me mettez au courant des faits qui vous occupent.

Je travaille à la firme SAD Fiduciaire à 1082 Berchem-St-Agathe, rue des 7 étoiles 37. Je suis employé dans cette firme. Le 15/07/2016, je me trouvais dans mon bureau. L. T. est arrivée vers 08h30 et est venue me dire bonjour. Elle avait l'air de mauvaise humeur. Elle est allée dans son bureau et j'ai entendu qu'elle tapait violemment, bruyamment sur le clavier de son ordinateur. Sa collègue, Y., est venue dans mon bureau pour demander si elle pouvait avoir une discussion avec L., ceci suite un différend qu'elles avaient eu le jour précédent. J'ai dit oui. Y. a été chez T. qui a refusée la discussion. Une altercation entre T. et Y. a suivi et T. a verbalement agressé Y. Quand j'ai entendu ceci je me suis rendu vers leur bureau et j'ai demandé à T. de se calmer.

Celle-ci n'était pas dans un état normal, elle avait l'air fortement énervée.

Elle a refusé de se calmer et je lui ai suggéré de rentrer à la maison ce qu'elle a refusée. Je suis retourné dans mon bureau pour contacter mon épouse qui est la gérante de la firme. Je n'ai pas pu la joindre tout de suite. T. continuait à verbalement agresser Y. et je suis retourné à leur bureau. J'ai vu que Y. avait les larmes aux yeux et j'ai redemandé à T. de quitter les lieux. J'ai demandé ceci sans agressivité. Je ne me rappelle pas lui avoir parlé de C4. Je n'ai pas touché le téléphone. J'ai dirigé ma main vers son bras et quand j'ai touché son bras elle l'a retiré directement. Je ne l'ai pas empoignée. Il y avait 2 témoins sur place, Y. et P. Personne n'est intervenu. Ensuite, je suis parti du bureau de T. pour aller dans le mien où j'ai sonné la police. Ceux-ci sont venus sur place. Au moment que la police était sur place, mon épouse, gérante de la firme, a sonné à T. Au moment que la police était sur place, T. ne leur a pas dit qu'elle avait été blessée. Ensuite T. est partie, je ne sais pas si ceci est suite à un mail reçu. Depuis lors, elle n'est plus venue travailler. Avant les faits, il n'y a pas eu de problèmes majeurs avec T., je ne sais pas quel était son problème le jour des faits ».

En date du 1^{er} septembre 2016, madame L. T. a adressé au service externe de prévention Attentia une demande formelle d'intervention pour des faits de violence et de harcèlement moral au travail reprochés à monsieur O. R. et madame V. B., en annexe de laquelle elle a joint une note descriptive des faits, pointant des faits survenus respectivement depuis 2-3 ans (l'absence d'organisation par madame V. B. d'une réunion tous ensemble pour remettre à jour les méthodes de travail et expliquer les nouveautés malgré la demande de madame L. T. et l'absence de demande de madame V. B. de discuter des dossiers de madame L. T. dans son bureau alors que ses collègues sont parfois invités à le faire et l'absence de mesure prise par madame V. B. pour régler des difficultés rencontrées avec sa collègue madame Y. lorsqu'elle lui délègue son travail), le 13 janvier 2014 (l'envoi d'un mail par monsieur O. R. au médecin-traitant de madame L. T. à cette date et la découverte au retour de travail le 27 mars 2014 qu'une annonce avait été publiée pour un poste vacant de secrétaire aide-

comptable), durant le 1^{er} semestre 2016 (la menace de monsieur O. R. de la licencier suite à un démêlé avec sa collègue, madame Y.), le 14 juillet 2016 (les paroles prononcées par monsieur O. R. suite à un démêlé avec sa collègue, madame Y.), le 15 juillet 2016 (l'agressivité verbale et physique de monsieur O. R. après qu'elle ait refusé de donner suite à la demande de sa collègue, madame Y. de s'entretenir de ce qui s'était passé le 14 juillet 2016), le 15 juillet 2016 (l'attitude adoptée par madame V. B. minimisant et relativisant les faits commis par son époux, monsieur O. R. et ne lui apportant aucun soutien en étant dans un déni total) et le 19 juillet 2016 (l'envoi d'un avertissement reprenant des faits contraires à la réalité et la proposition de prendre deux semaines de congé).

En date du 24 novembre 2016, la conseillère en prévention spécialisée dans les aspects psychosociaux a communiqué son avis à la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme.

Cet avis met notamment en évidence les éléments suivants :

« 2.2. *L'identification des dangers.*

(...) Mme T. est arrivée dans la société en 2010, depuis son engagement elle s'occupe de tâches administratives comme l'encodage, le classement, l'accueil des clients, le transfert et/ou envoi de mails, etc. Il ressort de notre enquête que depuis son arrivée, Mme T. a bien été accueillie par ses collègues et elle s'est bien intégrée au sein de l'équipe. Lors de notre analyse, nous avons remarqué qu'aucun conflit avec ses collègues ou supérieurs n'avait eu lieu auparavant.

D'après notre analyse, Mme T. serait perçue par ses collègues et supérieurs comme une personne assez susceptible à laquelle il est difficile de faire une remarque et qui réagit mal aux critiques. Mme V. B. serait vue comme une responsable qui est à l'écoute de ses collaborateurs mais qui par manque de temps et à cause des rendez-vous chez les clients ne serait pas trop présente au bureau. M. O. R. serait perçu comme une personne qui n'aime pas les conflits et qui est très concentré sur le travail.

- *Difficultés dans la gestion des conflits entre collègues*

Il ressort de notre enquête que Mme T. et sa collègue Mme Y. avaient eu un différend le 14/07/2016 dont elles n'avaient pas eu l'occasion de s'expliquer et de clarifier la situation. Elles auraient eu une « prise de bec » car Mme T. aurait insisté pour que Mme Y. fasse signer un document à un client (qui était présent) alors que Mme Y. lui disait que tout était en ordre et que le document avait été signé.

Le lendemain (15/07/2016), Mme Y. aurait donc demandé à Mme T. de reparler de la situation. Cette dernière n'aurait pas apprécié l'initiative de sa collègue et lui aurait répondu

qu'elles allaient parler le lundi suivant avec Mme V. B. Mme Y. aurait mal perçu la réaction de Mme T. et aurait pleuré. D'après nos informations, suite à cela Mme T. aurait montré un comportement insolent vis-à-vis de tous ses collègues. Par exemple elle aurait râlé à haute voix et aurait tapé fort sur son clavier pour que tout le monde puisse l'entendre. M. O. R. aurait alors choisi d'intervenir et lui dire de se calmer.

Apparemment, l'intervention de M. O. R. aurait aggravé la situation car Mme T. aurait continué à hausser le ton et une altercation se serait déclenchée. Il ressort de notre enquête que M. O. R., exaspéré par la situation, aurait tenté de prendre Mme T. par le bras et lui aurait dit de rentrer chez elle car ce n'était plus possible de continuer à travailler dans une ambiance si tendue. Il ressort de notre enquête qu'afin d'éviter que M. O. R. l'attrape par le bras, Mme T. aurait reculé et poussé le bureau devant elle. D'après les personnes entendues, cela n'aurait pas été perçu comme une agression, mais plutôt comme une attitude maladroite de M. O. R. afin de calmer la situation. D'après les éléments récoltés, Mme T., par contre, aurait perçu cela comme une agression et elle aurait eu peur pour son intégrité physique. Sur le coup de l'émotion, Mme T. et M. O. R. ont parlé de la remise de son C4. Il n'a pas été possible pour nous de comprendre qui effectivement aurait parlé en premier de ce C4. Nous pensons que tant pour Mme T. que pour M. O. R., cela n'était ni le moment ni le lieu (devant les collègues) pour en parler.

A l'arrivée de la police, M. O. R. et Mme T. auraient été entendus individuellement par les policiers. Mme T. aurait répété qu'elle ne voulait pas partir car elle avait peur d'être licenciée pour « abandon de poste ».

D'après notre analyse, dans cette situation M. O. R. nous a semblé démuni face aux comportements de Mme T. et aurait réagi de manière instinctive et émotionnelle. Nous pensons qu'il aurait été dépassé par les événements et aurait perdu son sang froid. Ceci représente un danger potentiel car les responsables devraient maîtriser leurs comportements ainsi que les comportements de leurs collaborateurs afin d'éviter que ce type de situation dégénère. Il nous semble que dans ce cas, l'intervention de M. O. R. aurait aggravé le conflit plutôt que de l'aplanir. D'autre part, Mme T. aurait eu également un débordement émotionnel qui nous est apparu comme inadapté à un cadre professionnel.

- *Manque de clarté des rôles des responsables*

En lien avec le point précédent, nous avons pu constater qu'il y aurait dans l'entreprise un manque de clarté des rôles des responsables. Il ressort de notre enquête que M. O. R. serait parfois perçu par ses collaborateurs comme un « collègue » et parfois comme un « un responsable ». Il n'aurait pas eu, selon les informations récoltées, de communication officielle à tout le personnel concernant la répartition des tâches en l'absence de la responsable Mme V. B.

Lors de la dispute du 15/07/2016, Mme T. aurait exigé l'intervention de Mme V. B. et n'aurait pas quitté son poste par peur d'être licenciée pour « abandon de poste ». Ceci nous montre

un signal de dysfonctionnement au niveau de la clarification des fonctions car malgré les insistance de M. O. R., Mme T. n'aurait pas tenu compte des consignes (de rentrer et de se calmer) de la personne responsable en l'absence de Mme V. B. Pour cette raison, M. O. R. qui croyait d'être dans son droit et afin de faire valoir son autorité aurait appelé la police et n'aurait pas appelé Mme V. B. qui était en clientèle. Nonobstant l'intervention des forces de l'ordre, Mme T. serait rentrée chez elle seulement après avoir reçu l'autorisation par téléphone de sa responsable Mme V. B.

A notre avis, ceci représente un danger car les personnes chargées de la gestion de l'entreprise en cas d'absence de la responsable Mme V. B. ne sont pas considérées par les travailleurs. Le manque de clarté des rôles pourrait dans le futur engendrer d'autres difficultés dans la gestion des situations conflictuelles. Cette dynamique nous montre aussi un manque de confiance de Mme T. vis-à-vis de M. O. R., dû, à notre avis, à l'attitude de M. O. R. lors de leur dispute.

- *Manque d'uniformité dans la gestion du personnel*

D'après l'enquête, Mme V. B. et M. O. R. auraient, au fil du temps, adapté leur mode de communication et comportement avec Mme T. pour éviter qu'elle se sente attaquée ou blessée. Il ressort de notre enquête, que de simples consignes comme par exemple modifier une feuille Excel ou préparer des documents étaient tout de suite perçues de manière négative par la demandeuse. Dans certains cas, Mme T. aurait demandé de l'aide à ses collègues. Ceci serait paradoxal car dans le cadre de sa fonction, c'est Mme T. qui doit être en support pour ses collègues (en tant qu'« administrative »). Il ressort de notre enquête qu'à certaines périodes où Mme T. se disait débordée, Mme V. B. ou M. O. R. reprenaient ses tâches pour la soulager.

Ceci représente pour nous un danger potentiel. Le management devrait sûrement adapter son comportement avec chaque membre de l'équipe en respectant la personnalité et la sensibilité de chacun, mais devrait également pouvoir faire respecter les engagements de chacun (contrat de travail). « Privilégier » un ou plusieurs employé(s) et leur permettre de choisir, dans certains cas, les tâches à effectuer pourrait leur donner le sentiment de pouvoir tout se permettre ».

2.3 Les éléments qui ont une influence sur la situation à risque

(...)

2.3.1. Organisation du travail

- *Répartitions des tâches et des rôles*

Il ressort de notre enquête que les travailleurs n'auraient pas une vision claire des tâches de M. O. R. et de son rôle de responsable en l'absence de Mme V. B. Ceci aurait pu avoir une influence négative sur la situation décrite dans la demande. Des explications claires à ce

niveau auraient évité à Mme T. le non respect des consignes de M. O. R. et de penser qu'elle aurait pu perdre sa place pour abandon de poste. D'après notre analyse, il y aurait une ambiguïté des rôles et cela serait lié au fait que M. O. R. est le mari de Mme V. B. Cela ne veut pas nécessairement dire avoir de liens hiérarchiques avec les collaborateurs surtout si cela n'a pas été clairement expliqué aux collaborateurs. Cet élément peut avoir une influence négative sur le travail car les travailleurs pourraient ne pas comprendre certaines dynamiques de gestion du personnel et agir en « électron libre ».

2.3.2. Conditions de travail

- Charge de travail*

Il ressort de notre analyse que pendant l'année la SAD Fiduciaire traverse des périodes très lourdes au niveau de la charge de travail. Il y a notamment les « périodes TVA » (période juin-juillet) qui sont très intenses et demandent la collaboration de tous les travailleurs afin de respecter les délais et les échéances imposées par la loi. Pendant ces périodes, Mme T. est censée rester à disposition de ses collègues en tant qu'administrative. Il ressort de notre enquête qu'avant juin-juillet la responsable Mme V. B. avait demandé à Mme T. de s'occuper d'un travail « extra » (questionnaire concernant les impôts) dû au changement de la loi sur l'anti-blanchiment de l'argent. Mme T. et Mme V. B. avaient participé à une formation à ce sujet. Mme V. B. avait demandé à Mme T. de mettre en suspend ce travail pendant la période TVA pour faire avancer le travail des collègues.

Il ressort de notre enquête que Mme T. aurait continué à travailler sur cette tâche et elle se serait retrouvée vite débordée. D'après nos informations, la dispute entre Mme T. et Mme Y. aurait été déclenchée par le manque de support, selon Mme T., de Mme Y. D'après notre analyse, Mme T. aurait des difficultés de gestion du stress et de sa charge de travail. Pour cette raison, elle demanderait à ses collègues de l'aider alors que c'est son rôle de les soutenir dans leur travail.

Ceci représente pour nous un autre élément qui a eu une influence négative sur la situation décrite car l'altercation aurait été déclenchée, entre autre, par le stress engendré par la charge de travail des deux travailleuses.

2.3.3 Relations Interpersonnelles

- Tolérance de certains comportements Inadéquats*

Lors de notre enquête nous avons pu remarquer que la travailleuse est perçue par ses collègues comme une personne ayant un « fort caractère ». En effet, d'après notre enquête Mme T. aurait tendance à faire un peu comme elle veut. Par exemple si elle estime être débordée, elle ne répondrait pas au téléphone attendant que l'appel soit transféré à ses collègues qui ne devraient pas être dérangés par cela. Autre exemple elle n'ouvrirait pas la porte aux clients en obligeant de facto les collègues à le faire à sa place. Ces deux exemples sont (entre autre) les tâches principales de Mme T. Aucune remarque lui aurait été faite à ce sujet. En revanche, Mme T. se plaindrait du comportement peu collaboratif de ses collègues

(dont Mme Y.) auprès Mme V. B. La responsable n'aurait donc pas recadré la demandeuse mais elle lui aurait expliqué qu'elle n'était pas d'accord avec sa vision.

D'après notre analyse, le manque de réaction concrète de Mme V. B. vis-à-vis de ce type de comportement aurait fait penser à Mme T. d'être dans son droit et de ne pas avoir suffisamment été écoutée par sa responsable, d'où son sentiment que Mme V. B. minimiserait les faits.

Les réactions peu concluantes de la part de Mme V. B. auraient pu, au fil du temps, cautionner certains comportements de Mme T. Ceci est un élément qui a eu une influence négative sur la situation décrite dans la demande.

- *Manque de système d'évaluation*

Vu la taille de l'entreprise, il n'existerait pas un système d'évaluation pour les travailleurs. En effet, lors d'un problème, Mme V. B. préférerait parler directement avec ses collaborateurs et ne pas formaliser la procédure avec une évaluation annuelle des prestations. Ceci aurait eu une influence négative sur la situation car, par exemple, des entretiens de fonctionnement durant le cours de l'année auraient pu prévenir tout comportement à risque ou éclairer les méthodes de travail ou la répartition des tâches.

- *Manque de reconnaissance de l'autorité (en lien avec l'ambiguïté des rôles)*

En lien avec le point où nous parlons d'une certaine ambiguïté des rôles, il ressort de notre enquête que Mme T. ne respecterait pas systématiquement les consignes de Mme V. B. En effet, lors de notre enquête, nous avons remarqué que la demandeuse avait, dans le passé, refusé d'effectuer un travail et n'avait pas respecté les consignes de sa supérieure. Cette attitude nous fait penser que Mme T. aurait des difficultés avec le respect de l'autorité de Mme V. B. mais que d'autre part, Mme V. B. aurait parfois du mal à s'imposer avec ses collaborateurs. En effet, d'après notre analyse, Mme V. B. tendrait à reprendre le travail que Mme T. ne veut pas faire (par exemple modification d'une feuille Excel).

Ceci aurait donc eu une influence négative sur la situation car le manque d'autorité au sein d'une organisation pourrait effectivement aggraver des situations à risque psychosocial (conflits, violence, harcèlement, etc.).

- *Communication entre travailleurs et responsables*

Concernant le fait que Mme T. aurait appris que son responsable avait mis des annonces pour un poste vacant (le sien) afin de la remplacer sans l'avertir, nous avons pu comprendre qu'une annonce avait effectivement été mis mais que ceci précisait bien qu'un contrat à durée déterminée était proposé pour le temps d'absence de Mme T. Il n'y aurait donc pas eu, d'après les informations récoltées, des pressions de la part de Mme V. B. et/ou M. O. R. pour que Mme T. parte de la société. Nous avons le sentiment que la situation que Mme T. a vécue au mois de juillet a été l'occasion pour elle de parler des anciens faits dont elle ne s'était jamais plainte. Nous supposons donc que la travailleuse a accumulé pendant un certain

temps du stress lié au sentiment que ses responsables voulaient l'écartier et que ceci a eu une influence négative sur la situation décrite dans la demande.

Concernant le fait que Mme V. B. aurait demandé à Mme T. si elle acceptait deux semaines de congé payés à leurs frais, il ressort de notre enquête qu'effectivement Mme V. B. l'aurait proposé à la travailleuse car elle s'inquiétait pour son état de santé. Par contre, ceci aurait été proposé par écrit dans l'avertissement que la travailleuse a reçu suite à la dispute du 15/7/2016.

Nous estimons dans le fond l'employeur l'a fait avec de bonnes intentions, mais dans la forme nous regrettons la manière dont cela a été proposé. Rester à l'écoute des travailleurs afin de bien comprendre leurs attentes et rester neutre dans la gestion des conflits (ne pas se faire guider par les ressentiments personnels) aurait été plus adapté ».

Après avoir pointé qu'aucune démarche préalable n'a été entreprise par madame L. T. et/ou les responsables pour limiter les dommages ou éliminer le danger, l'avis de la conseillère en prévention aborde les propositions de mesures de prévention interindividuelles concernant madame L. T., monsieur O. R. et madame V. B. et collectives.

Ainsi, il est proposé d'accompagner madame L. T. via un coaching, de lui remettre un descriptif de fonction et de lui spécifier les attentes de l'entreprise par rapport à sa communication lors de l'exécution de son travail. Il est également proposé à la direction d'encourager madame L. T. à privilégier la résolution à l'amiable des conflits et de rester à son écoute.

Il est par ailleurs proposé de prévoir un coaching pour dirigeant pour accompagner monsieur O. R. dans sa fonction ainsi que de lui proposer de suivre une formation sur la communication assertive.

Il est proposé à madame V. B. de clarifier les fonctions de monsieur O. R. dans l'entreprise.

Au titre de mesures de préventions collectives, la conseillère en prévention propose d'informer les parties des conclusions de l'enquête ainsi que des mesures retenues par l'employeur lors d'un entretien individuel. Monsieur T. et madame O. R. doivent être encouragés à garder une attitude collaborative et il est proposé à la direction d'organiser une conciliation entre madame L. T. et monsieur O. R. ainsi qu'entre madame L. T. et madame Y. Les travailleurs doivent être informés sur l'importance du respect interpersonnel et l'employeur doit afficher clairement sa position face aux agissements acceptés et non acceptés dans l'entreprise.

L'avis de la conseillère en prévention propose encore des mesures de prévention collectives pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail.

En date du 19 décembre 2016, la police qui a poursuivi l'enquête suite à la plainte déposée par madame L. T., a procédé à l'audition de madame Y. et de monsieur P., témoins de l'incident du 15 juillet 2016.

Madame Y. a déclaré à cette occasion ce qui suit :

« T. L. travaillait comme secrétaire dans ce bureau d'affaires. La veille du jour de l'incident nous (moi) et elle, avons eu un bête différend au niveau du travail, purement professionnel, sans plus. Le lendemain, je voulais lui en parler, mais elle a refusé catégoriquement, elle m'a même répondu de manière sèche. Je suis sortie 1 minute pour me rafraîchir et quand je suis rentrée, j'ai entendu qu'elle n'arrêtait pas de râler. Mr O. R. est sorti de son bureau et a demandé à L. de se calmer et de continuer le travail. Rien à faire, elle continuait à râler et à hausser le ton. Mr O. R. a dû monter le ton également. Comme elle ne voulait pas se calmer, Mr O. R. lui a demandé de rentrer, ce qu'elle a refusé. Mr O. R. a répété sa demande à plusieurs reprises, mais ce en vain. Finalement, Mr O. R. l'a prise par le bras, mais elle n'a pas voulu sortir. Je vous déclare qu'il n'y a pas eu de coups, ni de violences, ni de brutalités de la part de Mr O. R. Finalement, il a fait appel à vos services. L. n'a même pas adressé la parole aux policiers. Ce n'est que par après que nous avons appris qu'elle a déposé plainte. Je signale que tout a commencé avec un simple différend, ce qui arrive dans toute société, sans plus ».

Monsieur V. B. a déclaré de son côté :

« La nommée T. L. travaillait effectivement dans ce bureau. Depuis quelques jours déjà, au niveau du travail, elle se prenait la tête avec une autre collègue, Y. A cette époque-là, on avait énormément de travail qui venait de rentrer. Elle avait un problème pour accepter certaines remarques, même si cela venait de ses supérieurs. Le jour de l'incident, elle se trouvait dans l'espace de travail où nous travaillons. T. L. a commencé à prendre la tête sur ma collègue M.. Je dois vous signaler que les derniers temps, cela arrivait souvent qu'elle se prenne la tête au niveau du travail. Monsieur O. R. est sorti de son bureau et a demandé à L. de se calmer. Vu qu'elle ne se calmait pas, il a encore demandé à se calmer, mais ce en vain. Mr O. R. lui a dit qu'on avait assez de travail à faire. D'ailleurs, les patrons avaient déjà essayé de parler avec elle avant le jour de l'incident, mais apparemment, pour elle, ça n'a pas marché. Le ton a effectivement monté. Finalement, car L. ne voulait pas l'écouter, Mr O. R. lui a dit de rentrer chez elle. Elle a refusé. Mr O. R. a répété sa demande, mais elle ne voulait rien entendre. Mr O. R. s'est approché vers elle, l'a prise par le bras pour lui faire comprendre qu'elle devait partir. Je vous déclare qu'il n'y a eu aucune violence, ni de brutalité de sa part (Mr O. R.). L. a refusé de quitter les lieux. Mr O. R. ne savait plus quoi faire et a fait appel à vos services. Une équipe est venue sur place et est restée une 20aine de minutes sur place. Pendant ce temps-là, L. n'a même pas adressé la parole aux policiers. Après que vos collègues ont quitté les lieux, L. est également partie. Depuis, elle n'est plus venue travailler. Par après, Mr O. R. a appris qu'elle avait déposé plainte pour des violences. Je déclare qu'il n'y a pas eu de violences, ni de coups etc. de la part de Mr O. R. ».

Par courrier du 23 janvier 2017 adressé à madame L. T. et à la conseillère en prévention, signé par madame V. B. et monsieur O. R., la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme a fait valoir qu'au cours de ces dix dernières années, aucune plainte ou dysfonctionnement n'était survenu mis à part l'incident que madame L. T. avait provoqué et qu'il n'avait jamais existé une quelconque ambiguïté par rapport à la fonction et au travail demandé ou en ce qui concerne les rôles dans l'entreprise. La société s'est dite intéressée par le principe d'un coaching (spécifiée dans un autre courrier du même jour : coaching pour les dirigeants « médiation et gestion des conflits » en date du 25 avril 2017) et l'organisation d'une évaluation annuelle. La société a insisté sur le fait que l'incident à l'origine de l'enquête reposait sur des éléments erronés et mensongers qu'elle détaille et que le comportement de madame L. T. n'était pas dû à son travail et aux relations avec ses collègues et avec la direction mais à des problèmes strictement personnels (tracas concernant son futur mariage). Le courrier se termine en mettant en avant la volonté de rencontrer madame L. T. de manière à pouvoir la réintégrer dans l'équipe et ce dans les meilleures conditions.

Par courrier du 23 mars 2017 adressé à la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme, le conseil de madame L. T. a précisé que sa cliente avait été victime ses derniers mois de faits de harcèlement moral et/ou de violence au travail détaillés dans le courrier et qu'elle était en droit de prétendre au paiement de l'indemnité forfaitaire prévue par l'article 32decies §1.1 de la loi du 4 août 1996 d'un montant de 14.828,91 euros. Par ailleurs, l'absence de mise en œuvre d'une politique de bien-être au travail en matière psychosociale au sein de la société était à l'origine de ses incapacités de travail et d'un dommage moral justifiant l'octroi d'une somme de 2.500 euros ex aequo et bono. Le courrier réclamait également la prise de mesures appropriées suite à l'avis de la conseillère en prévention pour permettre un retour au travail de madame L. T. Une réclamation était également formulée concernant la prime de fin d'année 2016.

Par courriers du 7 avril et 18 avril 2017, l'ancien conseil de la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme a demandé au conseil de madame L. T. d'envoyer une copie de ses pièces et de préciser la suite réservée à sa plainte.

Par mail du 20 avril 2017, le conseil de madame L. T. a transmis son dossier de pièces et a précisé que la plainte avait été classée sans suite. Il a par ailleurs demandé l'envoi de l'intégralité de l'avis de la conseillère en prévention.

Par courrier du 9 juin 2017 adressé à la conseillère en prévention, la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme a indiqué les mesures complémentaires qu'elle allait prendre au plus tard pour le 31 décembre 2017 concernant madame L. T., monsieur O. R., madame V. B., outre des mesures collectives. Ce courrier n'a pas été adressé en copie à madame L. T., ce que la société explique être un oubli de son précédent conseil.

Par mail du 10 juillet 2017, le conseil de madame L. T. a réclamé le versement des écochèques et la transmission de la fiche de paie du mois de juin 2017. Par mail du 15

septembre 2017, il a également réclamé les fiches de paie de juillet et août 2017 et la restitution des effets personnels de madame L. T.

A la même date, madame L. T. a déposé une requête introductive d'instance au greffe du tribunal du travail francophone de Bruxelles sollicitant notamment la résolution judiciaire du contrat de travail.

Par lettre du 7 novembre 2017, madame L. T. a notifié à la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme sa démission moyennant un préavis d'1,5 mois et 6 semaines prenant effet le lundi 13 novembre 2017 en indiquant par ailleurs que « *le présent courrier de démission vous est adressé sous toute réserve et sans aucune reconnaissance préjudiciable quant aux demandes formées dans le cadre de la procédure pendante devant le tribunal du travail francophone de Bruxelles (...)* ».

V. DISCUSSION.

1. La demande d'indemnité pour faits de violence et ou de harcèlement moral.

Les principes.

1) La définition de la violence et du harcèlement moral au travail .

La violence au travail est définie par l'article 32ter alinéa 1^{er}, 1^{er}° de la loi du 4 août 1996 comme « *chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle la présente section est d'application, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail* ».

Il fut précisé lors des travaux parlementaires ce qui suit :

« Sont visés par la violence au travail des actes instantanés d'agression. La notion de persécution est supprimée car elle implique une idée de répétition. Notons que la notion de violence est très large: elle englobe tant la menace ou l'agression physique que la menace ou l'agression psychique telle que par exemple des actes d'humiliation, injures, insultes...Un acte commis de manière isolée et abusive mais présentant un certain degré objectif de gravité

peut en effet avoir des conséquences sur la santé mentale et physique d'une personne » (Projet de loi modifiant plusieurs dispositions relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail dont celles relatives à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Chambre, 2005-2006, DOC 51 2686/001 et 2687/001, p. 16).

Le harcèlement moral au travail est défini par l'article 32ter alinéa 1^{er}, 2° de la loi du 4 août 1996 dans sa version applicable à partir du 1^{er} septembre 2014 comme un « *ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la présente section est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre* ».

Pour qu'il y ait harcèlement moral, il faut donc :

1° Un ensemble abusif de plusieurs conduites.

Le législateur de 2014 a modifié la définition du harcèlement moral qui jusque-là exigeait plusieurs conduites abusives.

L'exposé des motifs justifie comme suit cette modification :

« Suite à l'examen préconisé par la recommandation I.A.4 de la Chambre des représentants, la définition du harcèlement moral au travail fait l'objet d'une modification. Jusqu'alors la loi exigeait "plusieurs conduites abusives" pour pouvoir établir le harcèlement moral au travail. Désormais, la loi exige "un ensemble abusif de plusieurs conduites", que ces conduites, prises individuellement soient, ou non, abusives. Cette modification permet de prendre en considération un ensemble de conduites qui, prises individuellement, peuvent être considérées comme bénignes mais dont l'accumulation porte atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité de la personne visée ou crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Ceci est confirmé par les auteurs scientifiques ayant étudié le phénomène qui insistent sur le fait de prendre en compte le "processus harcelant"

(Daniel Faulx, "Harcèlement moral et hyperconflit au travail", Editions universitaires européennes, p. 58).

Selon M-F Hyrigoyen, "le harcèlement moral est une violence à petites touches qui ne se repère pas mais qui est pourtant très destructrice. Chaque attaque prise séparément n'est pas vraiment grave, c'est l'effet cumulatif des micro-traumatismes fréquents et répétés qui constitue l'agression." (Hyrigoyen, "malaise dans le travail: harcèlement moral- démêler le vrai du faux", Paris, Syros, p. 12-13).

Cette définition a également été proposée par M. Van Putten ("Regelgeving ter bescherming tegen intimidatie op het werk: juridische grenzen en mogelijkheden", TSR 2004, 120-121). A titre exemplatif, dans le cadre d'un litige soumis au tribunal du travail de Bruxelles (29.01 2009-Rép.09/002031), le tribunal relevait les conduites suivantes: le fait de fermer la porte de garage à l'arrivée de la personne, l'utilisation du local des compteurs commun aux deux immeubles comme dépotoir, le fait de jeter un sceau d'eau vers les pieds de la personne. Ces faits, relève le tribunal, font montre d'un manque de courtoisie, restent bénins de sorte qu'ils ne peuvent pas être qualifiés d'abusifs sauf dans la mesure où ces conduites se répètent ou s'ajoutent à d'autres: gestes obscènes, moqueries et sifflements, présence sans motif devant les fenêtres de l'immeuble. Ce qui perturbe, sans raison, la tranquillité de la personne vu le conflit installé entre les parties depuis plusieurs mois au point de former ensemble un comportement abusif (Doc.parl.,Ch.,sess.ord. 2010-2011,n°53,3101/001,p.33).

2° Il peut s'agir de conduites similaires ou différentes.

3° ces conduites doivent se produire pendant un certain temps.

4 ° elles peuvent être externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution.

5° elles doivent avoir pour objet ou pour effet :

- soit de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique de la personne qui en est l'objet lors de l'exécution de son travail
- soit de mettre en péril son emploi
- soit de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

En d'autres termes, sont visés tant les comportements intentionnels que les comportements non intentionnels.

6° elles peuvent se manifester, sans que cette liste soit exhaustive, par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

2) Régime probatoire.

L'article 32undecies de la loi du 4 août 1996 dispose :

« Lorsqu'une personne qui justifie d'un intérêt établit devant la juridiction compétente des faits qui permettent de présumer l'existence de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, la charge de la preuve qu'il n'y a pas eu de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail incombe à la partie défenderesse ».

Pour que le travailleur qui se prétend victime de violence et/ou harcèlement moral, puisse bénéficier du partage de la charge de la preuve prévu par l'article 32undecies de la loi du 4 août 1996 précitée, les faits permettant de présumer l'existence d'une violence et/ou d'un harcèlement et dont il a la charge de la preuve, doivent être décrits avec suffisamment de précision dans le temps et dans l'espace et être imputables à des personnes identifiables (voir dans le même sens J.-P. Cordier et P. Brasseur, Le bien-être psychosocial au travail : harcèlement moral, harcèlement sexuel, violence, stress, conflits..., Etudes pratiques de droit social, 2009, pp 138-139 et la jurisprudence citée).

3) La sanction.

L'article 32decies §1/1 de la loi du 4 août 1996 dispose :

« Toute personne qui justifie d'un intérêt peut intenter une procédure devant le tribunal du travail pour demander des dommages et intérêts.

En réparation du préjudice matériel et moral causé par la violence ou le harcèlement moral ou sexuel au travail, l'auteur des faits est redevable de dommages et intérêts correspondant, au choix de la victime:

1° soit au dommage réellement subi par elle, à charge pour elle de prouver l'étendue de ce dommage;

2° soit à un montant forfaitaire correspondant à trois mois de rémunération brute. Le montant s'élève à six mois de rémunération brute dans l'une des trois hypothèses suivantes:

- a) les conduites sont liées à un critère de discrimination visé dans les lois tendant à lutter contre les discriminations;*
- b) l'auteur se trouve dans une relation d'autorité vis-à-vis de la victime;*
- c) en raison de la gravité des faits.*

(...) La rémunération mensuelle brute servant de base à la fixation du montant forfaitaire visé à l'alinéa 2, 2°, ne peut pas dépasser le montant des salaires mentionné à l'article 39 de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, divisé par douze ».

Lors des travaux parlementaires qui ont débouché sur la loi du 28 mars 2014 à l'origine de cet article 32decies §1/1, il fut expressément prévu que l'employeur pouvait être redevable de l'indemnité due en raison d'un harcèlement commis par l'un de ses travailleurs en tant que civilement responsable (ce qui n'est somme toute qu'une application du principe énoncé à l'article 1384 alinéa 3 de l'ancien Code civil pouvant être appliqué dans le cadre d'un dommage causé par un préposé à un autre préposé de l'employeur : Cass., 7 février 2020, C.19.0309.F, www.juportal.be.):

« L'auteur des faits peut être un travailleur, l'employeur ou un tiers. L'employeur peut toutefois être amené à payer cette indemnisation en tant que civilement responsable des fautes commises par ses travailleurs mais pourrait se retourner contre ceux-ci a posteriori pour réclamer ce paiement, sous réserve de l'application éventuelle des règles d'immunité de responsabilité du travailleur » (Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 et Projet de loi modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996, Exposé des motifs, Doc 53, 3101/001 et 3102/002, p. 71).

La responsabilité de l'employeur peut également être engagée sur base de l'article 1382 du Code civil s'il n'a pas pris les mesures adéquates alors qu'il est informé d'une situation de harcèlement moral ou d'une situation psychosociale autre que du harcèlement moral.

Application.

Madame L. T. énonce différents faits qui, selon elle, constituent un ensemble abusif de conduites répondant à la définition du harcèlement moral et fait valoir qu'elle a en tout état de cause été victime d'une violence physique et psychique au travail en date du 15 juillet 2016.

Si le renvoi à la page 19 de ses conclusions à « *l'ensemble des conduites décrites ci-avant* » donnait l'impression que les faits constituant à ses yeux du harcèlement moral étaient les différents faits évoqués dans son exposé des faits dont le premier était situé au 17 septembre 2013, son conseil fit remonter en terme de plaidoiries le premier fait de harcèlement moral au 15 juillet 2016 et confirma sur interpellation de la Cour que les faits à examiner constituant du harcèlement moral débutèrent au 15 juillet 2016.

Pour appréhender ce qui s'est réellement passé le 15 juillet 2016, la Cour dispose des auditions par la police des personnes présentes ce jour-là, à savoir madame L. T., monsieur O. R., madame Y. et monsieur V. B. ainsi que d'une attestation conforme à l'article 961/2 du Code judiciaire de madame Y. établi le 4 décembre 2017. La Cour dispose aussi du rapport de la conseillère en prévention.

Madame L. T. ayant porté plainte au pénal contre monsieur O. R., la Cour estime que les déclarations de madame L. T. et de monsieur O. R. ne peuvent se voir reconnaître une valeur probante en l'espèce et qu'il convient plutôt d'avoir égard aux témoignages de madame Y. et de monsieur V. B.

Le fait que ces attestations émanant de personnes encore en fonction ne suffit pas à dénier toute valeur probante à leurs témoignages. Il existe toutefois des circonstances qui peuvent avoir influencé leurs témoignages même de manière inconsciente. Ils travaillent tous deux au sein d'une pme (composée d'une petite équipe) confrontée à une plainte au pénal contre le mari de la gérante et monsieur Paul V. B. appartient à la famille de la gérante (il est son frère selon l'attestation de madame M.-P. déposée au dossier de madame L. T.) alors que madame Y. est la personne impliquée dans l'altercation survenue la veille avec madame L. T.

La Cour considère toutefois au vu des pièces déposées et de l'enquête menée par la conseillère en prévention qu'il est établi :

- qu'il existait une grande tension au bureau le 15 juillet 2016 suite à l'altercation survenue entre madame L. T. et madame Y. la veille ;
- que madame Y., après avoir demandé l'autorisation à monsieur O. R., a demandé à madame L. T. de pouvoir reparler de l'incident de la veille ;
- que madame L. T. a refusé en signalant qu'une réunion était prévue avec toute l'équipe et madame V. B. le 18 juillet 2016 ;
- que madame L. T. a eu ensuite un comportement déplacé ayant consisté à râler à haute voix et à taper fort sur son clavier, ce qui a nécessité l'intervention de monsieur O. R. qui lui a demandé de se calmer à plusieurs reprises, mais elle a continué à râler et à hausser le ton ;
- que monsieur O. R. lui a demandé à plusieurs reprises de partir et que madame L. T. a refusé de le faire au motif qu'elle ne voulait pas se voir reprocher des torts.

C'est dans ce contexte que monsieur O. R. a pris le bras droit de madame L. T. pour l'obliger à partir et que celle-ci a reculé. Il était alors 8h45 du matin. Elle n'acceptera de partir qu'après avoir eu l'autorisation donnée par téléphone de madame V. B. de rentrer chez elle.

Au vu des précautions mentionnées ci-avant sur ce qui a pu influencer les témoignages des personnes présentes, la Cour estime ne pas pouvoir se fier simplement aux déclarations de monsieur O. R., de madame Y. et de monsieur V. B. qui minimisent le geste de monsieur O. R. pour apprécier si ce dernier a commis un fait de violence au sens de la définition légale. Il n'appartient par ailleurs pas aux témoins de qualifier le fait et de dire s'il s'agissait oui ou non d'une agression.

Il n'est ni contesté ni contestable qu'alors que la tension était à son comble (ce qui augmentait le risque de mal interpréter tout geste posé), monsieur O. R. (perdant son sang-froid comme l'écrit la conseillère en prévention) a saisi le bras de madame L. T. pour la faire

partir et que cette dernière s'est reculé pour échapper à cette prise. A peine 1h15 plus tard, le médecin-traitant de madame L. T., le docteur Luc Lefebvre, a constaté que cette dernière était en larmes et angoissée et qu'elle présentait des traces de pression à l'endroit douloureux (situé au niveau du biceps brachial droit sur une longueur de 10 cm) avec apparition d'un hématome sur la surface. Il a estimé que les lésions constatées étaient compatibles avec la déclaration de madame L. T. selon laquelle elle avait été agressée par son employeur à 8h45. Il a ensuite prescrit une incapacité de travail du 15 juillet au 22 juillet 2016.

La Cour qui n'a pas de raison de douter de la véracité des constatations du docteur Lefebvre opérées à peine 1h15 après l'altercation du 15 juillet 2016 et mentionnées dans son certificat médical du même jour, considère qu'il est établi que l'acte posé par monsieur O. R. (ayant consisté à saisir le bras droit de madame L. T. pour la faire partir) a été effectué avec une certaine intensité et a eu des conséquences sur la santé physique et ou mentale de madame L. T. C'est de manière peu convaincante que la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme tente de contester cette valeur probante en prétextant l'absence photo et en soutenant que madame L. T. aurait pu se faire mal après être sortie du bureau.

La Cour considère que madame L. T. a bien été victime d'un acte de violence physique au travail qui suffit à justifier la débitio de l'indemnité réclamée par madame L. T. sur base de l'article 32 decies §1/1.

La Cour considère que le fait pour monsieur O. R. d'avoir ensuite appelé la police pour faire partir madame L. T. est particulièrement déplacé et constitue lui aussi dans les circonstances de l'espèce un acte de violence mais cette fois-ci psychique. La police a pour mission de constater des infractions et de dresser des procès-verbaux pour des infractions mais non pas de résoudre des conflits au travail. La décision d'un préposé de l'employeur d'appeler la police pour faire partir sa travailleuse (qui refuse de quitter spontanément les lieux de travail sans y avoir été autorisée par la gérante, absente au moment des faits) constitue un acte humiliant et ou injurieux d'une certaine intensité, en donnant l'impression que cette travailleuse a commis une infraction pénale justifiant qu'il soit fait appel aux forces de police.

Cela étant dit, c'est par contre à tort que madame L. T. interprète chaque fait survenu ensuite comme faisant partie d'un ensemble abusif de plusieurs conduites qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la présente section est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

Les deux faits précités sont circonscrits à un espace temporel de moins d'une heure (entre 8 et 9 h) le 15 juillet 2016.

La séquence des faits postérieurs pointés par madame L. T. ne permet pas de retenir, en tenant compte de l'altercation du 15 juillet 2016 et de l'appel à la police le jour-même, l'existence d'un harcèlement moral :

- La Cour ne dispose d'aucun enregistrement de la conversation qui a eu lieu le soir même entre madame L. T. (accompagnée de son époux) et de madame V. B. ni d'aucune déclaration d'un témoin extérieur.

- Si l'avertissement du 19 juillet 2016 passe sous silence l'acte de violence commis par monsieur O. R. (dans un contexte où les seules personnes susceptibles de renseigner la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme relativisaient le geste posé et où madame L. T. n'avait pas encore porté plainte), il n'est cependant pas abusif pour un employeur d'adresser un avertissement à sa travailleuse pour l'attitude prédécrite qu'elle a eu au travail le 15 juillet 2016 et qui constitue bien de l'insubordination. La proposition de donner deux semaines de congé à madame L. T. (qui est reconnue incapable de travailler par son médecin sans que cette incapacité ait été remise en cause) n'est certes pas appropriée dans une lettre d'avertissement. Elle aurait dû être faite dans une lettre séparée. Toutefois, cette proposition semblait partir d'une bonne intention (« permettre à madame L. T. de partir en vacances », ce qu'une période d'incapacité de travail ne permettait pas puisque la travailleuse doit en principe rester présente à l'adresse de son domicile pour permettre le cas échéant à l'employeur de faire contrôler le cas échéant la réalité de son incapacité de travail). Par ailleurs, cette proposition avait également pour objectif d'éviter de nouvelles tensions entre travailleurs dans un contexte où la gérante et son époux devaient partir en vacances à partir du 23 juillet 2016 et où la société n'avait pas connaissance à cette date d'une éventuelle prolongation de l'incapacité de travail de madame L. T. et ne pouvait dès lors exclure que madame L. T. reviendrait au travail le 25 juillet 2016 en leurs absences.

- Les courriers de madame L. T. destinés à contester l'avertissement n'appelaient pas de réponse. Une réponse de l'employeur aurait alimenté le conflit.

- S'agissant du courrier adressé le 23 janvier 2017 et dont madame L. T. était mis en copie, si ce courrier manque de nuance et que la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme exprime son désaccord avec certains éléments contenus dans l'avis de la conseillère en prévention et ne propose à ce stade que de suivre deux des recommandations de la conseillère en prévention, il ne saurait être question d'un acte faisant partie d'un ensemble abusif de conduites au sens de la définition du harcèlement moral. Ladite société informera par la suite la conseillère en prévention d'autres mesures (même si son précédent conseil omettra d'en informer madame L. T.).

- L'envoi tardif des échochèques et des fiches de paie afférentes aux mois de juillet et d'août 2017 est un événement isolé qui ne saurait être retenu dans les circonstances de l'espèce comme faisant partie d'un ensemble abusif de conduites répondant à la définition du

harcèlement moral.

En conclusion, si l'acte de violence physique et l'appel injustifié à la police par monsieur O. R. constituent des actes abusifs survenus en un laps de temps de moins d'une heure le 15 juillet 2016, les autres faits pointés ne font pas partie d'un ensemble abusif de conduites, qui permettraient de retenir l'existence d'un harcèlement moral.

Madame L. T. a droit à charge de la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme à une indemnité forfaitaire s'élevant à six mois de rémunération brute en réparation du préjudice matériel et moral causé par la violence dont elle a été victime de la part d'une personne ayant autorité sur elle, soit un montant non contesté quant au calcul de 14.828,91 euros, à augmenter des intérêts moratoires et judiciaires au taux légal à dater de la date d'exigibilité de cette somme.

2. La demande de dommages et intérêts pour absence de politique de bien-être en matière psychosociale

Les principes.

Pour que la responsabilité d'une personne soit établie et débouche sur l'octroi de dommages et intérêts, la victime doit démontrer la faute, le dommage et le lien de causalité entre les deux.

S'agissant du lien de causalité, parmi les différentes théories existantes au sein de la doctrine, la Cour de Cassation a fait choix de la théorie de l'équivalence de conditions, interprétation que la Cour de cassation partage. Dans son arrêt de principe du 1^{er} avril 2014 (Cass., ch. réunies, C01.0211.F-C01.0217.F, 1^{er} avril 2014, www.juportal.be), la Cour de Cassation a ainsi considéré :

« Attendu qu'il incombe au demandeur en réparation d'établir l'existence d'un lien de causalité entre la faute et le dommage tel qu'il s'est réalisé ; que ce lien suppose que, sans la faute, le dommage n'eût pu se produire tel qu'il s'est produit ;

Que le juge ne peut condamner l'auteur de la faute à réparer le dommage réellement subi s'il décide qu'une incertitude subsiste quant au lien causal entre la faute et ce dommage ».

Le professeur P. Van Ommeslaghe a à juste titre résumé la portée de ce principe en ces termes :

« La causalité entre une faute et un dommage est établie dès lors que sans cette faute, le dommage ne se serait pas produit tel qu'il s'est réalisé in concreto. C'est le test dit de la condition sine qua non. L'application de ce critère suppose que la causalité soit certaine ; il ne peut s'agir de conjectures ou d'hypothèses. Le juge doit constater qu'à défaut de la faute, il est certain que le dommage n'aurait pas eu lieu, tel qu'il s'est produit in concreto. La constatation de la vraisemblance, même forte, d'un lien causal entre la faute et le dommage ne peut justifier une mise en cause de la responsabilité.

(...)

Pour appliquer le critère ainsi dégagé par la Cour de Cassation, le juge doit imaginer quelle aurait été la situation si la faute n'avait pas été commise ou, plus généralement, si le fait générateur ne s'était pas produit, qu'il s'agisse d'un fait positif ou d'une omission. Si le fait générateur consiste en un fait positif, le juge doit reconstituer ce qui se serait produit si ce fait positif n'avait pas été commis. Dans le cas d'une omission, il faut déterminer quelles auraient été les conséquences d'un comportement selon lequel la personne en cause aurait accompli le fait commis » (P. Van Ommeslaghe, tome II. Les obligations, p. 1612 et 1613).

En ce qui concerne le dommage, il résulte de l'enseignement de la Cour de Cassation que la Cour de céans partage que *« lorsque le dommage subi, en relation causale avec la faute, est la perte d'une chance d'obtenir un avantage espéré, sa réparation ne peut consister en l'octroi de l'avantage qu'aurait procuré cette chance si elle s'était réalisée mais doit être mesurée à la chance perdue »* (Cass.,23 octobre 2015,C14.0589.F,www.juridat.be). *“Seule la valeur économique de la chance perdue est réparable. Cette valeur ne saurait constituer le montant total du préjudice finalement subi ou de l'avantage finalement perdu”* (Cass.,22 septembre 2013,C.12.0559.N; Cass.,17 décembre 2009,C.09.0190.N,www.juridat.be).

En principe, il faut donc pouvoir évaluer le pourcentage de chance, le degré de probabilité d'obtenir l'avantage espéré ou d'éviter le préjudice subi et ensuite multiplier l'avantage perdu ou le préjudice réellement subi par ce pourcentage (voir pour un cas d'espèce Mons,28 novembre 2017,R.G.A.R.,2018,n° 15481 dans lequel la Cour d'appel de Mons évalue le pourcentage de chance qu'aurait eu le travailleur d'obtenir des indemnités si son conseil avait dans le délai requis agi contre son réel employeur).

La Cour de cassation admet néanmoins qu'il puisse être recouru à une évaluation ex aequo et bono aux conditions suivantes:

« Le juge du fond apprécie en fait l'existence d'un dommage causé par un acte illicite et le montant destiné à le réparer intégralement. Il peut recourir à une évaluation ex aequo et bono s'il indique la raison pour laquelle le mode de calcul proposé par la victime ne peut être admis, et constate en outre l'impossibilité de déterminer autrement le dommage qu'il a défini » (Cass.,2 mars 2016,P. 15.0929.F,www.juridat.be). En matière de perte d'une chance, il sera procédé à une évaluation ex aequo et bono, soit lorsque le juge ne peut pas cerner scientifiquement la probabilité de réalisation de la chance soit lorsque l'enjeu lui-même ne peut être approché que

forfaitairement, faute de données matérielles objectives (A. Cataldo et A. Putz, La preuve des conditions de la responsabilité aquilienne: le recours à la perte de chance in C. Delforge, La preuve en droit privé: quelques questions spéciales, Larcier, 2017, p. 61, n°35).

Application.

Madame L. T. fait grief à la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme de ne pas disposer de politique de bien-être en matière psychosociale et ainsi de ne pas avoir réalisé d'analyse de risque, de n'avoir pris aucune mesure de prévention pour éviter les risques en matière psychosociale (en créant un organigramme clarifiant le rôle de monsieur O. R., en organisant un coaching de monsieur O. R. et en organisant des entretiens de fonctionnement) et de ne pas avoir mis à disposition un local de repos et un réfectoire pour ses travailleurs.

Elle soutient que si la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme avait mis en place une politique de prévention des risques, les événements des 14 et 15 juillet 2016 ne se seraient pas produits tels qu'ils se sont produits in concreto et que cette faute est en lien causal avec le dommage subi qui consiste dans la perte d'une chance réelle de conserver son emploi et la perte d'une chance réelle de préserver sa santé.

Madame L. T. doit prouver que la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme a commis une faute, qu'elle a subi un dommage et qu'il existe un lien de causalité entre la faute et le dommage tel qu'il s'est réalisé.

La sprl S.a.d. Fiduciaire Pme avait l'obligation en application de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail de mettre sur pied un système dynamique de gestion des risques comportant notamment une analyse de risques sur base de laquelle sont entérinées des mesures de prévention.

La sprl S.a.d. Fiduciaire Pme n'a pas respecté cette obligation et a à ce titre commis une faute.

La Cour n'estime toutefois pas que madame L. T. démontre que si la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme avait respecté cette obligation, les faits du 14 et 15 juillet 2016 ne se seraient jamais réalisés et elle n'aurait jamais subi les faits de violence physique et psychique du 15 juillet 2016 à l'origine de problèmes de santé.

Une analyse de risques ne peut identifier toutes les situations susceptibles de causer un risque psychosocial dans une entreprise.

Il est difficile d'identifier ce qui aurait permis d'éviter qu'une dispute éclate entre madame L. T. et madame Y. le 14 juillet 2016 dans un contexte où il ressort de l'enquête menée par la conseillère en prévention, que madame L. T. était perçue par ses collègues, comme

quelqu'un ayant un fort caractère. La sprl S.a.d. Fiduciaire Pme relate sans être contredite que madame L. T. et madame V. B. ont suivi une formation le 22 avril 2016 concernant les nouvelles procédures anti-blanchiment et qu'à la suite de cette formation et en vue de se conformer aux nouvelles obligations légales en la matière, il avait été demandé à madame L. T. de faire compléter par chaque client un formulaire de déclaration lors de leur passage au siège de la société et d'effectuer le suivi sur un fichier excell. La dispute a éclaté à propos du formulaire anti-blanchiment à faire compléter par le client. La Cour estime qu'il est suffisamment démontré que cette dispute a eu lieu alors que madame Y., à la demande de madame L. T., sollicite d'un client arrivé au bureau qu'il complète le formulaire anti-blanchiment et que malgré que ce dernier précisa l'avoir déjà fait, madame L. T. insista pour qu'il recomplète le formulaire. Il n'existe pas de certitude que si une analyse de risques avait été effectuée, cette dispute survenue à l'occasion de cette nouvelle tâche confiée à madame L. T. n'aurait jamais éclatée. Le fait que la période de juillet était comme d'habitude une période chargée n'y change rien.

Madame L. T. part par ailleurs du postulat que l'obligation prédécrite de l'employeur aurait nécessairement conduit à ce qu'un organigramme définissant le rôle de monsieur O. R. soit établi, à ce qu'il suive une formation en gestion du personnel et à ce que des entretiens de fonctionnement soient réalisés et que le cas échéant, les faits du 14 et 15 juillet 2016 n'auraient pas eu lieu. Elle tire argument des recommandations formulées après coup par la conseillère en prévention, dont l'avis ne lie pas la Cour et qui ne disposait pas de l'ensemble des pièces portées à la connaissance de la Cour lorsqu'elle a remis son avis .

A titre de remarque préalable, la Cour considère que la circonstance qu'après la survenance des faits des 14 et 15 juillet 2016, la conseillère en prévention a cru pouvoir identifier des éléments qui ont pu jouer un rôle et a formulé des recommandations pour l'avenir n'implique pas en soi que la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme avait l'obligation dans le cadre des obligations en matière de prévention du bien-être au travail de prendre lesdites mesures d'entrée de jeu ni que des mesures identiques auraient nécessairement été considérées comme nécessaires si une analyse de risques avait été réalisée au préalable.

La Cour n'estime pas que les obligations mises à charge de la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme en matière de politique du bien-être au travail aurait dû conduire ladite société à établir un organigramme définissant le rôle de monsieur O. R.

En tout état de cause, madame L. T. ne pouvait en effet ignorer que monsieur O. R. disposait d'un pouvoir d'autorité sur elle en l'absence de la gérante, madame V. B.

D'abord, il faut se replacer dans le cadre de la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme. Il s'agit d'une petite société dont madame V. B. est la gérante et dont monsieur O. R. est le mari, qui disposent tous deux d'un bureau privatif alors que les 4 employés travaillent dans un open space.

Ensuite, plusieurs écrits mettent en évidence que monsieur O. R. disposait d'un pouvoir

d'autorité.

Ainsi, madame L. T. reproche à ce dernier d'avoir envoyé à son médecin le 13 janvier 2014 un mail qui commence par les termes « *nous sommes actuellement l'employeur de Mlle L. T.* » et qui explique les difficultés d'établir des certificats médicaux prévoyant une reprise du travail à 100% à une certaine date alors que l'incapacité est ensuite prolongée en dernière minute. L'envoi d'un tel mail illustre que monsieur O. R. se comportait comme un employeur.

Madame L. T. reconnaît d'ailleurs dans sa lettre du 12 août 2016 destinée à contester l'avertissement et qu'elle adresse à madame V. B., que monsieur O. R. est le « *responsable du personnel en votre absence* ». Son refus de quitter les locaux qui a conduit in fine monsieur O. R. à la saisir par le bras pour qu'elle parte ne peut dès lors s'expliquer par un flou concernant le rôle de responsable de monsieur O. R. en l'absence de madame V. B.

Enfin, il ressort de l'enquête menée par la conseillère en prévention que madame L. T. avait des problèmes avec le respect de l'autorité.

L'absence d'organigramme n'est dès lors pas pour la Cour un élément sans lequel l'acte de violence du 15 juillet 2016 n'aurait pas eu lieu. Le fait du 14 juillet 2016 est quant à lui sans lien avec la question de savoir de quel pouvoir d'autorité disposait monsieur O. R.

Même à admettre par hypothèse que la réalisation d'une analyse des risques aurait peut-être mis en lumière la nécessité pour madame V. B. et monsieur O. R. de suivre des formations en matière de gestion du personnel et plus particulièrement en matière de gestion des conflits (ce qui reste aléatoire), il n'est pas davantage prouvé que monsieur O. R., confronté au comportement prédécrit de madame L. T. le 15 juillet 2016 (qui râlait à haute voix et tapait fort sur son clavier et qui malgré que monsieur O. R. lui ait demandé de se calmer à plusieurs reprises, a continué à râler et à hausser le ton), n'aurait pas perdu son sang froid qui a conduit à ce qu'il saisisse le bras de madame L. T., s'il avait suivi une formation en gestion du personnel. Il n'est pas certain que ce type de formation aurait nécessairement préparé monsieur O. R. à ce genre de comportement d'une employée ni que le suivi d'une telle formation à un moment peut-être fort éloigné du 15 juillet 2016 aurait suffi à éviter le dérapage de monsieur O. R. en présence d'une travailleuse refusant de se soumettre aux demandes légitimes de monsieur O. R. dont elle savait qu'il avait le rôle de responsable du personnel en l'absence de madame V. B.

A supposer même qu'une analyse des risques ait pu mettre en lumière l'intérêt d'organiser des entretiens de fonctionnement, il n'est pas non plus démontré que la réalisation régulière d'entretiens de fonctionnement aurait évité la survenance des faits du 14 et du 15 juillet 2016. Pour rappel, la dispute du 14 juillet 2016 qui a laissé subsister une tension le 15 juillet 2016, s'est produite à l'occasion d'une tâche ponctuelle nouvelle liée aux déclarations anti-blanchiment alors que madame L. T. contredisait devant madame Y. un client sur le point de

savoir s'il avait complété le formulaire anti-blanchiment. Il n'est pas établi qu'un entretien de fonctionnement aurait pu éviter cette chronologie.

La Cour n'aperçoit pas le lien qui existe entre l'absence de réfectoire et de local de repos prescrite par l'article 41 de l'arrêté royal du 10 octobre 2012 fixant les exigences de base générale auxquelles les liens de travail doivent répondre et la survenance des faits du 14 et 15 juillet 2016.

Au vu des développements qui précèdent, la Cour estime que madame L. T. n'établit pas que la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme a commis des fautes en lien de causalité avec la perte d'une chance de conserver sa santé ou de conserver son emploi.

La demande de dommages et intérêts est dès lors non fondée.

3. La demande de résolution judiciaire

Les principes.

L'article 32 de la loi du 3 juillet 1978 sur les contrats de travail, qui énumère les modes de rupture desdits contrats, prévoit que cette énumération s'entend « *sans préjudice des modes généraux d'extinction des obligations* ».

L'article 1184 du Code civil dispose :

« La condition résolutoire est toujours sous-entendue dans les contrats synallagmatiques pour le cas où l'une des parties ne satisfera point à son engagement.

Dans ce cas, le contrat n'est point résolu de plein droit. La partie envers laquelle l'engagement n'a point été exécuté, a le choix de forcer l'autre à l'exécution de la convention lorsqu'elle est possible, ou d'en demander la résolution avec dommages et intérêts.

La résolution doit être demandée en justice, et il peut être accordé au défendeur un délai selon les circonstances ».

La Cour partage l'interprétation donnée de cette disposition par la jurisprudence énoncée ci-après :

- Le juge qui doit se prononcer sur la demande de résolution d'un contrat synallagmatique est tenu d'examiner l'étendue et la portée des engagements pris par les parties et, à la lumière des circonstances de fait, d'apprécier si le manquement invoqué est suffisamment grave pour prononcer la résolution (Cass.,28 octobre 2013,R.G. C.12.0596.F; Cass.,24 septembre 2009,R.G. C.08.0346.N.,www.juridat.be). « *Il appartient au juge d'apprécier si le manquement allégué revêt une gravité suffisante pour mériter une sanction aussi radicale. Une telle appréciation relève du pouvoir souverain du juge du fond, sans qu'elle soit cependant abandonnée à son entière discrétion* » (Voir P. Wery, Les sanctions de l'inexécution des obligations contractuelles in Le droit des obligations contractuelles et le bicentenaire du Code civil, La Charte,2004,p.324).
- Il n'est toutefois pas requis que le manquement atteigne le même caractère de gravité que celui exigé pour le motif grave autorisant la rupture du contrat sur le champ (C.T. Liège (sect. Namur),8 mars 2011,Chr.D.S.,2011,p. 404 ; C.T. Mons,4 mars 2004, rôle n° 17045, pouvant être consulté sur juridat.be).
- Le juge peut prononcer la résolution judiciaire aux torts des deux parties si des manquements réciproques d'une gravité suffisante sont décelés (Cass.,5 mars 1993,Pas.,1993,I,p. 251 ; Cass.,9 mai 1986,Pas.,1986,I,p. 1100). Dans pareil cas, le juge fixe les dommages et intérêts en fonction de leur part de responsabilité (Cass.,16 avril 2004,R.G. n° 03.0356.F,www.juridat.be ; C.T. Bruxelles,8 novembre 2009,J.T.T.,2010,p. 42 ;).
- Dans les contrats à prestations successives, la résolution remonte en principe au jour où la demande en justice est introduite (Cass.,5 juin 2009,R.G n° C.07.0482.N ; Cass.,8 octobre 1987,R.C.J.B.,1990,note M. Fontaine ; Cass.,29 mai 1980,Pas.,1980,I,p. 119). Il est fait exception à cette règle lorsque les prestations effectuées en exécution de la convention après cette demande ne sont pas susceptibles de restitution (Cass.,23 juin 2006,R.G. n° C.05.0215.F ; voir aussi Cass.,19 novembre 2009,R.G. C.08.0459.N, www.juridat.be ; Cass.28 juin 1990,Pas.,I,p. 1242). La résolution peut également avoir un effet rétroactif à partir du moment où l'exécution du contrat n'est plus poursuivie et où, dès lors, il n'y a pas lieu à restitution ; que la fin du contrat survenue avant que le juge saisi de la demande en résolution se soit prononcé, n'a, partant, pas nécessairement pour conséquence que cette demande serait privée d'objet (Cass.,25 avril 2013,R.G. n° C.12.0394.F,www.juridat.be; Cass.,14 avril 1994,R.G. n° C930161F,www.juridat.be ; Cass., 25 février 1991,Pas.,1991,I, p.616. Ce dernier arrêt concernait précisément le cas d'une rupture du contrat de travail intervenu suite à un acte équipollent à rupture posé après le dépôt de la demande en résolution judiciaire).
- Le juge saisi du litige peut accorder des dommages et intérêts dont le montant est équivalent à une indemnité de rupture. Les dommages et intérêts peuvent, toutefois, être évalués d'une autre manière et les montants alloués peuvent être supérieurs au montant d'une indemnité de rupture s'ils sont justifiés notamment par l'octroi de dommages et intérêts incluant la réparation d'un dommage moral (C.T. Bruxelles,22 juin 2016,J.T.T.,2016,p. 358).

Application.

Madame L. T. sollicite que la Cour prononce la résolution judiciaire de son contrat de travail à la date du 10 juillet 2017 (date reprécisée à l'audience qui correspond à la date à laquelle la requête introductive d'instance a été déposée) en raison des manquements graves commis par la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme, bien qu'elle ait notifié un préavis de démission le 7 novembre 2017.

La Cour n'a pas retenu l'existence d'un harcèlement moral au travail.

Madame L. T. fut absente du travail en raison d'une incapacité de travail entre le 15 juillet 2016 et la date à laquelle sa démission a mis fin au contrat de travail. Quelle que soit l'importance du respect par l'employeur des obligations en matière prévention du bien-être au travail, l'absence d'analyse des risques ne constitue pas dans les circonstances de l'espèce un manquement grave de nature à justifier la résolution judiciaire du contrat de travail de madame L. T. aux torts de la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme.

Les seuls manquements graves dans le chef de la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme sont les actes de violence physique et psychique commis par monsieur O. R. le 15 juillet 2016, étant entendu que l'attitude de madame L. T. n'est pas exempt de toute reproche puisqu'elle a bien fait preuve d'insubordination le même jour.

La longue période séparant la date de commission de ces manquements graves de la date à laquelle la résolution judiciaire est sollicitée fait obstacle à ce que la résolution judiciaire soit prononcée en l'espèce. Il en va d'autant plus ainsi en l'espèce que deux mois après la survenance des faits du 15 juillet 2016, madame L. T. a invité madame V. B. et monsieur O. R. non seulement à la réception du mariage mais aussi au dîner et à la soirée, ce qui met en évidence que les faits étaient pardonnés et ne sauraient un an plus tard, justifier la résolution judiciaire du contrat de travail aux torts de la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme.

4. La demande liée au complément de prime de fin d'année 2016 et à la prime de fin d'année 2017 prorata temporis.

Il est donné acte à madame L. T. qu'elle se désiste de cette demande.

5. La demande de délivrance des documents sociaux.

Madame L. T. ne justifie pas sa demande d'obtention d'un C4 ou d'autres documents sociaux qu'elle n'identifie pas.

6. La demande de restitution des objets personnels.

Madame L. T. sollicite la restitution par la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme d'objets personnels.

Conformément à l'interprétation donnée par la Cour de cassation que la Cour de céans approuve, « *l'article 807 du Code judiciaire dispose que la demande dont le juge est saisi peut être étendue ou modifiée, si les conclusions nouvelles, contradictoirement prises, sont fondées sur un fait ou un acte invoqué dans la citation, même si leur qualification juridique est différente.*

Conformément à l'article 1042 du même code, l'article 807 est applicable en degré d'appel.

Il suit de ces dispositions légales qu'en degré d'appel également, l'article 807 précité requiert uniquement que la demande étendue ou modifiée soit fondée sur un fait ou un acte invoqué dans la citation. Il n'est pas requis que la demande étendue ou modifiée à l'égard de la partie contre laquelle la demande originaire a été introduite ait été portée devant le premier juge ou ait été virtuellement contenue dans la demande originaire » (Cass.,19 février 2016,R.G. n° C.15.0205.F ; Cass., 29 novembre 2002,C.00.0729.N,www.juridat.be).

Cette demande formulée par madame L. T. est nouvelle. Elle ne repose pas sur un fait ou un acte invoqué dans sa requête introductive d'instance.

Elle est dès lors irrecevable.

La sprl S.a.d. Fiduciaire Pme exprime toutefois en terme de conclusions qu'elle est prête à restituer les objets encore en sa possession et qu'elle demande que le livre de vacances prêté à madame L. T. lui soit rendu. A cet égard, la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme ne détaille pas le livre visé par sa demande que madame L. T. n'aborde pas en terme de conclusions. A défaut de toutes précisions, il ne sera dès lors pas fait droit à cette demande, à supposer que celle-ci soit recevable (ce dont il n'a pas été débattu).

7. Les dépens

En vertu de l'article 1017 alinéa 1^{er} du Code judiciaire, les dépens sont à charge de la partie succombante.

L'article 1017 alinéa 4 autorise le juge à compenser les dépens si les parties succombent respectivement sur quelque chef. Tel est notamment le cas lorsque qu'une partie n'obtient pas totalement gain de cause (Cass.,19 janvier 2012,Pas.,2012,p. 158), voire même lorsqu'en présence d'une seule demande, bien que celle-ci soit totalement rejetée, le défendeur se voit débouter de l'un des moyens de défense qu'il avait soulevé (Cass.,23 novembre 2012,

Pas., 2012, p. 1316 ; Cass., 25 mars 2010, Pas., 2010, p. 1004 ; H. Boularbah, Les frais et les dépens, spécialement l'indemnité de procédure in Actualités en droit judiciaire, CUP, 2013, volume 145, p. 353).

Madame L. T. obtient partiellement gain de cause.

Pour en tenir compte et garantir néanmoins le droit d'accès à la justice de madame L. T., la Cour estime justifié de condamner la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme à prendre en charge ses propres dépens de 1^{ère} instance et d'appel et les dépens de 1^{ère} instance et d'appel madame L. T. à concurrence de 1.430 euros par instance en s'inspirant de l'indemnité de procédure qui aurait été allouée pour une demande comprise entre 10.000 euros et 20.000 euros, augmentée de la contribution au fonds d'aide juridique de seconde ligne de 20 euros payée au moment de l'appel.

La Cour ne considère toutefois pas que cette indemnité de procédure doit être augmentée de 21 % en raison d'une non-majoration de l'indemnité de procédure par le législateur malgré l'augmentation des honoraires d'avocats causée par l'instauration de la TVA. Le système de l'indemnité de procédure est en effet forfaitaire, sans dépendre des honoraires réels payés par le justiciable obtenant gain de cause. Par ailleurs, dans le cadre de la compensation des dépens, il ne se justifie pas d'allouer davantage à madame L. T. qui a succombé sur la majeure partie de ses demandes.

PAR CES MOTIFS,

LA COUR DU TRAVAIL,

Statuant après un débat contradictoire ;

Déclare l'appel recevable et partiellement fondé ;

Réforme partiellement le jugement dont appel ;

Donne acte à T. qu'elle se désiste de sa demande liée au complément de prime de fin d'année 2016 et à la prime de fin d'année 2017 prorata temporis ;

Condamne la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme à payer à madame L. T. la somme de 14.828,91 euros, à titre d'indemnité due sur base de l'article 32decies §1/1 de la loi du 4 août 1996, à augmenter des intérêts moratoires et judiciaires au taux légal à dater de la date d'exigibilité de cette somme ;

Déboute madame L. T. pour le surplus de sa demande ;

Déboute la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme de sa demande liée à la restitution d'un livre de vacances ;

Condamne la sprl S.a.d. Fiduciaire Pme à supporter ses propres dépens de 1^{ère} instance et d'appel et à supporter les dépens de 1^{ère} instance et d'appel de madame L. T. à concurrence de 1.430 euros par instance, augmentée de la contribution au fonds d'aide juridique de seconde ligne de 20 euros payée au moment de l'appel, soit un montant total de 2.880 euros.

Ainsi arrêté par :

Assistés de , conseiller,
, conseiller social au titre d'employeur,
, conseiller social au titre d'employé,
, greffier

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 4^{ème} Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 27 avril 2022, où étaient présents :

, conseiller,
, greffier